

INTISARI

Industri perhotelan merupakan industri yang memiliki persaingan yang cukup kompetitif. Untuk meningkatkan daya saing antar hotel, pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka sehingga kepuasan pelanggan juga semakin meningkat. Namun, atribut pelayanan hotel dan kepuasan pelanggan dimungkinkan juga dipengaruhi oleh bintang hotel yang membentuk ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel perlu mengidentifikasi atribut penting khas yang menjadi standar kualitas berdasarkan tingkatan bintang hotel. Atribut penting ini dapat diidentifikasi melalui ulasan daring yang dapat diambil dari *platform* pemesanan daring. Ulasan daring dipilih karena berisikan opini langsung dari pengalaman pelanggan saat menginap di hotel tersebut. Namun, jumlah ulasan daring yang sangat banyak memerlukan waktu dan tenaga yang besar untuk memahami dan menganalisisnya.

Penelitian ini menggunakan metode *topic modelling* untuk mengidentifikasi atribut penting hotel. Kemudian melakukan analisis terhadap atribut penting yang menjadi prioritas berdasarkan klasifikasi bintang hotel. Penelitian ini juga menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode analisis sentimen. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap atribut penting hotel sehingga pihak manajemen dapat meningkatkan kualitas dari atribut tersebut.

Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 76.120 ulasan. Terdapat 21 atribut penting yang dapat dikontrol oleh pihak manajemen hotel dari total 31 atribut yang telah teridentifikasi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan prioritas atau urutan tingkat kepentingan atribut hotel berdasarkan bintang hotel. Secara umum, setiap atribut hotel memiliki tingkat kepuasan bernilai positif. Namun, terdapat beberapa atribut yang masih memiliki tingkat kepuasan rendah dibandingkan atribut lainnya seperti kawasan merokok dan tidak merokok dan proses *check in* dan *check out*. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat bintang hotel.

Kata kunci: Atribut Hotel, Klasifikasi Bintang Hotel, Kepuasan Pelanggan, *Text Mining*, *Topic Modelling*, LDA, Analisis Sentimen, BERT

ABSTRACT

The hospitality industry is an industry that has quite competitive competition. To increase the competitiveness between hotels, the management needs to improve the quality of their services so that customer satisfaction also increases. However, it is possible that hotel service attributes and customer satisfaction are also influenced by hotel stars which shape customer expectations. Therefore, the hotel management needs to identify the important attributes that become quality standards based on the hotel's star rating. These important attributes can be identified through online reviews that can be retrieved from online booking platforms. Online reviews are chosen because they contain direct opinions from customer experiences when staying at the hotel. However, the huge number of online reviews takes a significant amount of time and effort to understand and analyze.

This study uses the topic modelling method to identify the important attributes of the hotel. Then do an analysis of the important attributes that are a priority based on the classification of hotel stars. This study also analyzes the level of customer satisfaction using the sentiment analysis method. It aims to identify customer satisfaction with the important attributes of the hotel so that the management can improve the quality of these attributes.

The data used in this study were 76,120 reviews. There are 21 important attributes that can be controlled by the hotel management out of a total of 31 attributes that have been identified. The results of this study also show that there are differences in the priority or order of importance of hotel attributes based on hotel stars. However, there are several attributes that still have a low level of satisfaction compared to other attributes such as smoking and non-smoking areas and check-in and check-out processes. This study also found that there is a positive relationship between the level of customer satisfaction and the level of hotel stars.

Keywords: Hotel Attributes, Hotel Star Classification, Customer Satisfaction, Text Mining, Topic Modeling, LDA, Sentiment Analysis, BERT